



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО МКК «КОНГА»

Ян В.Ф.

«30» августа 2021 года

**ПОЛИТИКА
В ОТНОШЕНИИ ОБРАБОТКИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ООО МКК «КОНГА»**

г. Иркутск, 2021

1. Общие положения

В целях поддержания деловой репутации и гарантирования выполнения норм федерального законодательства в полном объеме ООО МКК «КОНГА», как оператор персональных данных (далее по тексту – Общество), считает важнейшими своими задачами соблюдение принципов законности, справедливости и конфиденциальности при обработке персональных данных, а также обеспечение безопасности процессов их обработки.

Политика Общества в отношении обработки и защиты персональных данных (далее по тексту – Политика) разработана в соответствии с частью 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях обеспечения реализации требований законодательства Российской Федерации в области обработки персональных данных субъектов персональных данных и предназначена для предоставления неограниченного доступа к информации в отношении обработки персональных данных, а также к сведениям о реализуемых требованиях к защите персональных данных в Обществе.

Политика раскрывает основные категории персональных данных, обрабатываемых Обществом, цели, способы и принципы обработки Обществом персональных данных, права и обязанности Общества при обработке персональных данных, права субъектов персональных данных, а также включает перечень мер, применяемых Обществом в целях обеспечения безопасности персональных данных при их обработке, описывает порядок обработки и защиты персональных данных физических лиц в связи с реализацией трудовых отношений, заключением договоров и исполнением договорных обязательств Общества.

Политика является общедоступным документом, декларирующим концептуальные основы деятельности Общества при обработке персональных данных.

2. Правовые основания обработки персональных данных

2.1. Политика Общества в области обработки персональных данных определяется в соответствии со следующими правовыми актами, которые в совокупности являются правовым основанием обработки персональных данных, во исполнение которых и в соответствии с которыми осуществляется обработка персональных данных:

- Конституцией Российской Федерации.
- Трудовым кодексом Российской Федерации.
- Гражданским кодексом Российской Федерации.
- Федеральным законом от 19.12.2005 № 160-ФЗ «О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных».
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 01.04.1996 № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования»;
- Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях»;
- Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2008 № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

- иными нормативными актами.
- уставные документы Общества.
- договоры, заключаемые между Обществом и субъектом персональных данных;
- согласие на обработку персональных данных (в случаях, прямо не предусмотренных законодательством Российской Федерации, но соответствующих полномочиям Общества).

2.2. Во исполнение настоящей Политики в Обществе утверждены следующие локальные нормативные правовые акты:

- План внутреннего контроля соблюдения законодательства и локальных актов в области персональных данных;
- Система разграничения доступа к ресурсам информационных систем персональных данных (ИСПДн);
- Инструкция по осуществлению парольной защиты в ИСПДн;
- Инструкция по осуществлению антивирусного контроля в ИСПДн;
- Инструкция по учету машинных носителей персональных данных;
- Инструкция по резервированию и восстановлению персональных данных;
- Журнал учёта обращений субъектов персональных данных;
- назначено лицо ответственное за обработку и безопасность персональных данных;
- создана Комиссия по контролю за обработкой и защитой персональных данных;
- утвержден список лиц, обрабатывающих персональные данные;
- осуществлены иные действия, направленные на обеспечение безопасности обработки персональных данных и соблюдения действующего законодательства Российской Федерации в данной сфере.

3. Информация об Обществе, как операторе персональных данных

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «КОНГА»

ИНН: 5407264020;

ОГРН: 1155476135110;

Юридический адрес: 6640470, Россия, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 121, оф.507

Фактический адрес: 6640470, Россия, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 121, оф.507

Тел. +73952799970;

Ответственным за организацию обработки и обеспечения безопасности персональных данных в ООО МКК «КОНГА» приказом по Обществу назначается ответственное лицо.

4. Информация об уполномоченном государственном органе

Уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных является Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

Роскомнадзор, Управление по защите прав субъектов персональных данных

Адрес: 109074, г. Москва, Китайгородский пр., д.7, стр.2.

Справочно-информационный центр:

Тел.: +7 (495) 983-33-93

Факс: +7 (495) 587-44-68

Общий электронный адрес Роскомнадзора - rsoc_in@rkn.gov.ru

Сайт: rkn.gov.ru

Территориальный орган Роскомнадзора по Иркутской области:

Адрес: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Халтурина, 7

Тел.: 8 (395) 243-66-05

Факс: 8 (395) 243-66-04.

E-mail: rsoc38@rkn.gov.ru,

Сайт: <https://38.rkn.gov.ru/>

5. Основные понятия в области персональных данных

Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу, в том числе:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- возраст;
- место жительства;
- паспортные данные;
- место учебы;
- место работы;
- контактный телефон;
- электронная почта;
- СНИЛС;
- ИНН;
- cookies-файлы;
- IP-адрес;
- сведения об устройстве, используемого Заемщиком при посещении сайта Общества;
- сведения о ПО и его настройках, используемых на устройстве Заемщика, в частности, о браузере и системных данных устройства;
- сведения о сессии Заемщика на сайте как посетителя сайта (в том числе, о дате, времени сессии, количестве просмотров веб-страниц, ресурсов сайта);
- числовые значения, формируемые Обществом на основе анализа упомянутых выше данных

Также в Политике используются следующие понятия:

Оператор персональных данных – юридическое лицо самостоятельно или совместно с третьими лицами организующие и осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки, состав персональных данных и действия с ними;

Субъект персональных данных – физическое лицо, персональные данные которого обрабатываются оператором персональных данных.

Обработка персональных данных – любое действие, совершаемое с персональными данными, в том числе сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Автоматизированная обработка персональных данных – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

Распространение персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

Предоставление персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

Блокирование персональных данных - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

Уничтожение персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных или в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

Изменение персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными влекущих уточнение, изменение полностью или в части персональных данных наличествующих на дату осуществления действия по изменению.

Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

Конфиденциальность персональных данных – обязанность оператора и иных лиц, получивших доступ к персональным данным не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных.

Пользовательские данные – это информация о субъекте персональных данных и (или) их поведении, не позволяющая без использования дополнительной информации и (или) дополнительной обработки определить конкретного субъекта персональных данных.

Куки (cookie)-файлы — это текстовые файлы, в которые браузер записывает данные с

сайтов, которые посетил субъект.

6. Основные принципы, порядок и условия обработки, передачи и хранения персональных данных

Общество в своей деятельности неукоснительно придерживается принципов обработки персональных данных, указанных в статье 5 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», а именно:

- законности и справедливости основы обработки персональных данных, законности целей и способов обработки персональных данных;
- соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных, а также полномочиям Общества;
- соответствия содержания и объема обрабатываемых персональных данных, способов обработки персональных данных заявленным целям обработки персональных данных;
- обеспечения точности, достаточности и актуальности персональных данных по отношению к целям их обработки, недопустимости избыточности обрабатываемых персональных данных по отношению к заявленным целям их обработки;
- недопустимости объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных персональных данных.

Право доступа к персональным данным, обрабатываемым в Обществе, имеют:

- Генеральный директор Общества;
- Ответственный за обработку персональных данных в Обществе;
- Ответственный за обеспечение безопасности персональных данных в Обществе;
- работники Общества, для которых обработка персональных данных прямо необходима в связи с исполнением их должностных обязанностей. Допуск работников к персональным данным осуществляется руководством в установленном порядке.

Сбор персональных данных осуществляется у субъекта персональных данных. Если предоставление персональных данных является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъекту персональных данных, при обращении последнего, разъясняются законодательно установленные юридические последствия отказа в предоставлении таких данных.

Получение и обработка персональных данных в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется Обществом с письменного согласия субъекта персональных данных. Равнозначным содержащему собственноручную подпись субъекта персональных данных согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его надлежаще уполномоченным представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

Общество вправе обрабатывать персональные данные без согласия субъекта персональных данных (или при отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных) при наличии оснований, предусмотренных положениями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Общество имеет это же право и при отзыве субъектом персональных данных своего согласия.

Пользовательские данные собираются и обрабатываются на сайте Общества с его посетителей. Общество использует данные файлы для улучшения качества содержания и возможностей сайта.

В любой момент посетитель сайта может изменить параметры своего устройства и (или) браузера таким образом, чтобы пользовательские данные посетителя сайта не сохранялись, а также чтобы посетителя сайта его устройство или браузер оповещали об их отправке. Но в таком случае некоторые сервисы и функции сайта или приложения Общества могут перестать работать или работать некорректно.

При посещении сайта Общества и продолжения его использования, Заемщик тем самым даёт Обществу согласие на обработку, в т.ч. с помощью метрических программ, своих пользовательских данных: файлы-cookie; идентификатор устройства; ip-адрес; технические характеристики устройства, с которого осуществлен вход на сайт Общества. Если Заемщик против обработки своих пользовательских данных, то Заемщику необходимо ограничить использование

файлов-cookie в своём браузере.

Персональные данные субъекта могут быть получены Обществом от лица, не являющегося субъектом персональных данных, при условии предоставления Обществу подтверждения наличия оснований, указанных в подпунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» или иных оснований, предусмотренных федеральным законодательством. Если Общество получило персональные данные субъекта от лица, не являющегося субъектом персональных данных, то Общество уведомляет об этом самого субъекта персональных данных. К получению и обработке персональных данных от третьих лиц данное Положение применяется по тем же правилам и требованиям, что и при получении персональных данных от самого субъекта, но в той мере в которой это возможно.

Получение и обработка специальных категорий персональных данных физического лица, касающихся его расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни не допускается. В случаях, когда обработка таких сведений необходима в связи с исполнением договорных обязательств, они могут быть получены и обработаны только с письменного согласия самого физического лица. Обработка специальных категорий персональных данных, должна быть незамедлительно прекращена, если устранены причины, вследствие которых осуществлялась такая обработка.

Обработка сведений о состоянии здоровья осуществляется Обществом в соответствии с Трудовым Кодексом РФ, Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», а также пунктом 2.3 части 2 статьи 10 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Общество не обрабатывает сведения, которые характеризуют физиологические особенности субъектов персональных данных и на основе которых можно установить их личность. Система охранного видеонаблюдения, используемая Обществом, не обрабатывает биометрические персональные данные, на основании которых возможно идентифицировать личность клиента Общества.

При сканировании или ксерокопировании фотографий в документах, идентифицирующих личность субъектов персональных данных (например, в паспортах), данные изображения не соответствуют требованиям, предъявляемым к форматам записи изображения, установленными ГОСТ Р ИСО/МЭК 19794-5-2013.

В случае если обработка биометрических персональных данных субъекта персональных данных необходима Обществу в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или для осуществления деятельности Общества, то такая обработка осуществляется с письменного согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Обработка персональных данных осуществляется в случаях, когда получено согласие субъекта на обработку его персональных данных или в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях соблюдения законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, заключения договоров и исполнения договорных обязательств.

Обработку персональных данных осуществляют только работники оператора, допущенные к данной работе в установленном порядке.

Персональные данные обрабатываются как на материальных (бумажных) носителях, так и в электронном виде (в информационных системах персональных данных, на машинных носителях).

Условием прекращения обработки персональных данных может являться достижение целей обработки персональных данных, истечение срока действия согласия или отзыв согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, а также выявление неправомерной обработки персональных данных.

Сроки обработки персональных данных определяются в соответствии со сроком действия договора с субъектом персональных данных, Приказом Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», сроком исковой давности, а также иными требованиями законодательства Российской Федерации и нормативными документами Банка России.

В Обществе создаются и хранятся документы, содержащие сведения о субъектах персональных данных. Требования к использованию в Обществе данных типовых форм документов установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2008 № 687 «Об

утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

Хранение персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, кроме случаев когда срок хранения персональных данных не установлен законодательством либо договором, стороной которого является субъект персональных данных.

Персональные данные уничтожаются либо обезличиваются по достижении целей обработки или по истечении срока хранения, установленного договором между субъектом персональных данных и Обществом или иным документом, устанавливающим срок обработки персональных данных.

Хранение персональных данных осуществляется с учетом обеспечения режима их конфиденциальности.

Общество, его работники, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не установлено законодательством РФ.

Общество вправе передавать персональные данные органам дознания и следствия, иным уполномоченным органам по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

Общество осуществляет хранение персональных данных с использованием базы данных, находящейся на территории Российской Федерации, в соответствии с ч. 5 ст. 18 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Общество размещает на своем сайте www.konga.ru для неограниченного доступа его политику в отношении обработки персональных данных, к сведениям о реализуемых требованиях к защите персональных данных.

Общество при обработке персональных данных принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

7. Цели обработки персональных данных

Общество обрабатывает персональные данные в следующих целях:

- рассмотрение возможности совершения финансовых операций и/или сделок (получение займа и т.д.) в соответствии с правами, предоставленными Обществу Федеральным законом № 353-ФЗ от 21.12.2013 «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом № 151-ФЗ от 02.07.2010 «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», свидетельством о внесении Общества в государственный реестр микрофинансовых организаций, выданным Банком России;
- проведения мероприятий по оценке платежеспособности клиентов/заемщиков с использованием оценочных (скоринговых) программ;
- предоставление отчетности государственным надзорным органам в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- предоставление сведений уведомительного или маркетингового характера, в том числе, о новых финансовых продуктах, услугах, проводимых акциях, мероприятиях (по которым имеется предварительное согласие субъекта персональных данных на их получение);
- заключение и исполнение договоров с субъектами персональных данных, в том числе пользователями сайта Общества (www.konga.ru), и/или реализация совместных проектов;
- проведение мероприятий по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- формирование данных о кредитной истории;
- проведение мероприятий по урегулированию заявлений, претензий, сообщений субъектов персональных данных по вопросам качества обслуживания, предоставления продуктов, деятельности каналов продаж;
- обеспечения пропускного и внутриобъектового режима на объектах Общества.

- подбор персонала, рассмотрение возможности заключения трудового соглашения/договора с субъектом персональных данных;
- регулирование трудовых (гражданско-правовых) отношений субъекта персональных данных с Обществом (обеспечение соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, содействие работникам в трудоустройстве, обучении и продвижении по службе, обеспечение личной безопасности работников, контроля количества и качества выполняемой работы и обеспечения сохранности имущества работника и Общества как работодателя);
- рассмотрение возможности установления договорных отношений с субъектом персональных данных по его инициативе с целью дальнейшего предоставления финансовых и иных услуг путем заключения договора, одной из сторон которого, либо выгодоприобретателем по которому является субъект персональных данных;
- передача Обществом персональных данных или поручение их обработки третьим лицам в соответствии с действующим законодательством;
- осуществление иных функций, полномочий и обязанностей, возложенных на Общество действующим законодательством Российской Федерации.

Обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.

8. Объем и категории обрабатываемых персональных данных, категории субъектов персональных данных

Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям¹ обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

К категориям субъектов персональных данных могут быть отнесены, в том числе:

- работники Общества, бывшие работники, кандидаты на замещение вакантных должностей, а также родственники работников;
- клиенты и контрагенты Общества (физические лица);
- представители/работники клиентов и контрагентов Общества (юридических лиц).

В информационных системах персональных данных Общества обрабатываются следующие категории персональных данных:

- персональные данные работников Общества;
- персональные данные физических лиц, предоставивших свои персональные данные в связи с заключением договора потребительского кредита (займа), договора обеспечения, иных договоров (соглашений), в соответствии с условиями которых, Общество предоставляет физическому лицу финансовые услуги, иные услуги, а также все иные договоры (соглашения), которые заключаются или могут быть заключены в будущем между Обществом и физическим лицом, и т.д., а также физических лиц, предоставивших свои персональные данные в связи с заключением юридическим лицом, представителем, работником, исполнительным органом, участником которого они являются договоров, которые заключаются или могут быть заключены в будущем между Обществом и юридическим лицом;
- персональные данные физических лиц, обратившихся к Обществу в целях трудоустройства и предоставивших свои персональные данные;
- персональные данные физических лиц, являющихся аффилированными лицами Общества или руководителями, участниками (акционерами), аудиторами/ревизорами или работниками юридического лица, являющегося аффилированным лицом по отношению к Обществу;
- персональные данные физических лиц, являющихся посетителями Общества или обратившихся к Обществу с запросом любого характера, и предоставивших в связи с этим свои персональные данные. Источники получения: субъекты персональных данных Общества.

¹ Ст. 6 № 152-ФЗ «О персональных данных»

- персональные данные физических лиц представителей юридических лиц. К данной категории относятся физические лица, которые представляют интересы другого юридического лица, которое заключает с Обществом какой-либо договор. Примером данной категории является представитель по доверенности юридического лица, которое заключает с Обществом договор.

Общество обрабатывает следующие персональные данные:

- а) фамилия, имя, отчество;
- б) пол;
- в) возраст;
- г) место жительства;
- д) паспортные данные;
- е) место учебы;
- ж) место работы;
- з) контактный телефон;
- и) электронная почта;
- к) СНИЛС;
- л) ИНН;
- м) состояние здоровья
- н) куки (cookies) – файлы;
- о) айпи (IP) - адрес;
- п) сведения об устройстве, используемого субъектом при посещении сайта Общества;
- р) сведения о программном обеспечении устройства субъекта и его настройках, в частности, о браузере и системных данных устройства;
- с) сведения о сессии субъекта на сайте как посетителя сайта (в том числе, о дате, времени сессии, количестве просмотров веб-страниц, ресурсов сайта);
- т) числовые значения, формируемые Обществом на основе анализа упомянутых выше данных.

Виды данных, указанных в пп. «н», «о», «п», «р», «с», «т» образуют отдельную группу - пользовательские данные. При этом каждая из этих категорий сама по себе в отдельности не является персональными данными и Общество обрабатывает эти данные с некоторыми особенностями, о которых будет сказано ниже.

9. Актуализация, исправление, удаление и уничтожение персональных данных, ответы на запросы субъектов на доступ к персональным данным

В случае подтверждения факта неточности персональных данных или неправомерности их обработки, персональные данные подлежат их актуализации Обществом, а обработка прекращается в соответствии с требованиями ст. 21 Федерального закона №152-ФЗ.

При достижении целей обработки персональных данных, а также в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на их обработку персональные данные подлежат уничтожению, если:

- иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных;
- Общество не вправе осуществлять обработку без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных" или иными федеральными законами;
- иное не предусмотрено иным соглашением между Обществом и субъектом персональных данных.

Общество обязано сообщить субъекту персональных данных или его представителю информацию об осуществляемой им обработке персональных данных такого субъекта по запросу последнего в порядке, предусмотренном ст. 20 Федерального закона №152-ФЗ.

Порядок обработки обращений субъектов персональных данных является приложением №1 к настоящей Политике.

10. Третьи лица, участвующие в обработке персональных данных

В целях соблюдения законодательства Российской Федерации, для достижения целей обработки, а также в интересах и с согласия субъектов персональных данных Общество в ходе своей деятельности предоставляет персональные данные следующим организациям:

- Федеральной налоговой службе;
- Пенсионному фонду России;
- Негосударственным пенсионным фондам;
- Страховым компаниям;
- Кредитным организациям;
- Регулирующим и/или контролирующим органам государственной власти и местного самоуправления;
- Бюро кредитных историй;
- Саморегулируемым организациям.

Передача персональных данных третьему лицу осуществляется только с согласия субъекта персональных данных или в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также условиями договора, заключенного субъектом персональных данных с Обществом.

Общество вправе поручить обработку персональных данных третьей стороне с согласия субъекта персональных данных и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на основании заключаемого с этой стороной договора, (далее по тексту – поручение). Третья сторона, осуществляющая обработку персональных данных по поручению Общества, обязана соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», обеспечивая конфиденциальность и безопасность персональных данных при их обработке.

Передача персональных данных на территории иностранных государств, являющихся сторонами Страсбургской Конвенции от 28.01.1981, или находящихся в перечне, утвержденном Приказом Роскомнадзора от 15.03.2013 N 274, а также в соответствии с пунктом 4 статьи 12 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» осуществляется Обществом в случаях, необходимых для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных.

Раскрытие персональных данных третьему лицу в коммерческих целях без согласия соответствующего субъекта персональных данных запрещено. Обработка персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке, а также в целях политической агитации осуществляется только при условии предварительного согласия на это субъекта персональных данных.

11. Обеспечение безопасности персональных данных

При обработке персональных данных Обществом принимаются все необходимые правовые, организационные и технические меры для обеспечения безопасности персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, в соответствии с требованиями статьи 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Обеспечение безопасности персональных данных достигается, в частности, следующими способами:

- назначением ответственных за организацию обработки персональных данных;
- осуществлением внутреннего контроля на соответствие обработки персональных данных Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, локальным актам;
- ознакомлением работников Общества, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе с требованиями к защите персональных данных, локальными актами в отношении обработки персональных данных, и (или) обучением указанных работников;

- определением угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;
- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;
- учетом бумажных и машинных носителей персональных данных;
- выявлением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием соответствующих мер;
- восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационных системах персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационных системах персональных данных;
- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровнем защищенности информационных систем персональных данных.

Обязанность должностных лиц, осуществляющих обработку и обеспечение безопасности персональных данных, а также их ответственность, определяются законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Общества.

12. Права и обязанности субъектов персональных данных

Субъект персональных данных имеет право:

- на получение сведений об обработке его персональных данных Обществом;
- требовать от Общества, которое их обрабатывает, уточнения этих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не могут быть признаны необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав;
- обратиться к Обществу, которое рассматривает любые обращения и жалобы со стороны субъектов персональных данных, тщательно расследует факты нарушений и принимает все необходимые меры для их немедленного устранения, наказания виновных лиц и урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в досудебном порядке;
- обжаловать действия или бездействие Общества путем обращения в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных;
- на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и/или компенсацию морального вреда в судебном порядке.

Любой субъект, персональные данные которого обрабатываются в Обществе, имеет право доступа к своим персональным данным, в том числе к следующей информации:

- подтверждение факта обработки его персональных данных;
- правовые основания и цели обработки его персональных данных;
- цели и применяемые оператором персональных данных способы обработки персональных данных;
- наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным (за исключением работников оператора) или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором или на основании законодательства;
- перечень обрабатываемых персональных данных, относящиеся к соответствующему субъекту, и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных и сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом прав, предусмотренных законодательством;
- наименование лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, в случае если обработка поручена третьему лицу.

Право субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным может быть ограничено в соответствии с федеральными законами, в случаях если:

- обработка персональных данных, включая те, что получены в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, выполняется в целях укрепления обороны страны, обеспечения безопасности государства и охраны правопорядка;
- обработка персональных данных производится органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления, либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, когда допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
- обработка персональных данных выполняется в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- доступ субъекта персональных данных к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц;
- обработка персональных данных осуществляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации о транспортной безопасности, в целях обеспечения устойчивого и безопасного функционирования транспортного комплекса, защиты интересов личности, общества и государства в сфере транспортного комплекса от актов незаконного вмешательства.

13. Ответственность

За нарушение требований, установленных законодательством Российской Федерации, Положением и другими локальными актами Общества, работники и иные лица, получившие доступ к персональным данным несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами Российской Федерации.

14. Заключительные положения

Настоящая Политика вступает в силу с момента её утверждения и действует бессрочно.

Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению в случае внесения изменений в действующие законодательные акты и появления новых законодательных актов, и специальных нормативных документов по обработке и защите персональных данных.

Контроль исполнения требований настоящей Политики осуществляется ответственным за обработкой и обеспечение безопасности персональных данных Общества.

Ответственность должностных лиц Общества, имеющих доступ к персональным данным, за невыполнение требований норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации, и внутренними документами Общества.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

- 1.1. Ответственным за работу с обращениями Клиентов является комплаенс-менеджер.
- 1.2. Все обращения, поданные в Общество, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.5. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.3. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений. Обращения, поступившие по электронной почте и через личный кабинет, в Журнале регистрации обращений не регистрируются, т.к. номер присваивается автоматически.
- 1.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать сроки, установленные Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22 (далее по тексту Базовый стандарт).

2. Основные понятия

2.1. **Обращение** - направленное указанным в п. 3.1. настоящего Положения способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

2.2. **Официальный сайт** - <https://www.konga.ru/>.

2.3. **Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент)** - физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

2.4. **Общество** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «КОНГА», ИНН 5407264020 ОГРН 1155476135110, внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций 15.02.2016 г. под номером 001603550007495.

2.5. Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом в письменной форме, а именно:

- 3.1.1. посредством направления почтового отправления, по адресу 664047, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 121, офис 507, а/я 62.
- 3.1.2. путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении по месту нахождения офиса Общества 664047, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 121, офис 507.
- 3.1.3. посредством электронной почты: support@konga.ru.
- 3.1.4. путем направления обращения в личном кабинете на сайте Общества.

3.2. Общество отвечает на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.9. настоящего Положения.

3.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- 1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если она оформлена в офисе Общества в присутствии сотрудника Общества), нотариально оформленная доверенность,

решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Обществом. При этом использование личного кабинета Клиента признается надлежащим способом обмена сообщениями между ним и Обществом.

3.5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество уведомляет получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.6. Общество размещает указанное Положение на сайте Общества, чтобы проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

3.7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.8. Общество настоящим Положением доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.9. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.10. Общество рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.9 настоящего Положения.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

3.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений" и в электронном виде.

Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.13. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, могут быть использован только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в заявлении о предоставлении займа, заполненном при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается сотрудником, которому поручено рассмотрение данного обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.9.

Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.2. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.3. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение **12 (двенадцати) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4.1.4. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Общество обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Обществом порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное изучение вопроса;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Общества, подписан уполномоченным представителем Общества и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес, указанные Клиентом в обращении, на руки.

4.3.3. Письменный ответ представителю получателя финансовой услуги, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокату, направляется по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим разделом, Базовым стандартом.

5. Заключительные положения

5.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящее Положение по своему усмотрению, руководствуясь нормами действующего законодательства.